

TUGAS AKHIR

STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA TRAVEL HAJI DAN UMROH MENGUNAKAN *BUSINESS MODEL CANVAS* (Studi Kasus: PT. ADzikra)



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata 1
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:
DIYAH PERTIWI
D 600 140 044

**P TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI PENGEMBANGAN TRAVEL HAJI DAN UMROH MENGUNAKAN *BUSINESS MODEL CANVAS* (Studi Kasus: PT. ADzikra)

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Jum'at
Tanggal : 06, April 2018

Disusun oleh:

Nama : Diyah Pertiwi
NIM : D 600.140.044
Jur/Fak : Teknik Industri

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Ahmad Kholid Alghofari, S.T., M.T.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul **STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA TRAVEL HAJI DAN UMROH MENGGUNAKAN *BUSINESS MODEL CANVAS*** telah diuji dan dipertahankan dihadapan dewan penguji Tugas Akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari/ Tanggal : Jumat, 06, April 2018

Jam : 09.00

Menyetujui:

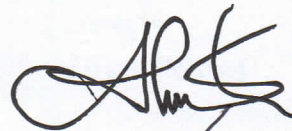
Nama

Tanda Tangan

1. Ahmad Kholid AlGhofari, S.T.,

M.T.

(Ketua)



2. Ir. Muchlison Anis, M.T.

(Anggota)



3. Ir. Etika Muslimah, S.T., M.T.

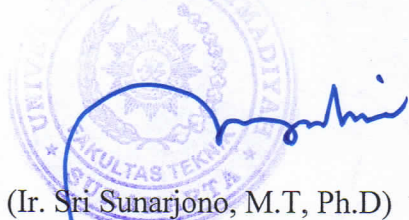
(Anggota)



Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri


(Ir. Sri Sunarjono, M.T, Ph.D)

NIK.682


(Eko Setiawan, S.T., M.T, Ph.D)

NIK. 888

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan diatas, maka saya akan bertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, Jumat, 06 April..2018



Diyah

Diyah Pertiwi

HALAMAN MOTTO

Ketika engkau sudah berada di jalan yang benar menuju Allah maka
berlariilah, ketika sulit bagimu, maka berlari kecililah. Jika kamu lelah,
berjalanlah. Jika itu pun tidak mampu, merangkaklah. Namun
janganlah pernah engkau berbalik arah atau berhenti.
(Imam Syafi'i)

Ilmu itu bukan yang dihafal tetapi yang memberi manfaat
(Imam Syafi'i)

Hadiah pertama bagi yang melakukan kebaikan adalah kebaikan
(Mario Teguh)

Kesulitan tunduk pada orang yang berjuang, kesukaran takluk pada orang
yang sabar, kekuatan mengiringi orang yang ikhlas
(Jusuf Kalla)

Kegagalan hanya terjadi apabila kita menyerah
(B.J. Habibie)

Lakukan apa-apa yang orang lain tidak lakukan maka kamu akan
mendapatkan apa-apa yang orang lain tidak dapatkan
(Diyah Pertiwi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan ibu tercinta yang tiada lelah mendukung, mendo'akan dan mensupport setiap langkah perjalananku.
2. Kakakku tercinta Ayub As'ari, Yuliani dan Sidiq Purnomo Nugraho yang tiada lelah memberikan motivasi, do'a serta mendukung setiap detik perjalanan pendidikanku.
3. Keluarga besar di Bandar Lampung yang selalu memberikan semangat serta doa untuk kesuksesanku.
4. Bapak Ahmad Kholid Alghofari, S.T, M.T.
5. Jurusan Teknik Industri UMS yang menjadi saksi nyata setiap langkah perjalananku dalam mengenyam pendidikan Strata 1.
6. Saudaraku mahasiswa TI angkatan 2014 yang turut menemani langkah keberhasilanku saat ini.
7. Saudaraku di Ikatan Mahasiswa Lampung Solo yang selalu mensupport langkah perjuanganku selama merantau di surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum.Wr.Wb

Segala puji bagi Allah, Rabb semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada sang Revolusioner Nabiullah Muhammad SAW. Pembawa risalah kebenaran, pembaharuan paradigma pengetahuan dan kemajuan zaman yang selalu menjadi cermin kehidupan umat manusia.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan program strata 1 jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selama penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Sri Sunarjono, ST, MT, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Eko Setyawan, ST, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri.
3. Bapak Akhmad Kholid Alghofari, S.T, M.T selaku Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
4. Bapak Ir. Muchlison Anis, MT dan Ibu Ir. Etika Muslimah, ST, MT selaku Dosen Penguji pada Seminar Tugas Akhir saya.
5. Dosen - dosen Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu selama masa studi.
6. Ayah, ibu tercinta, yang tiada lelah mendukung, mendo'akan dan mensupport setiap langkah perjalananku.
7. Kakakku Ayub As'ari, Yuliani dan Sidiq Purnomo Nugraho, yang tiada lelah memberikan motivasi, do'a serta mendukung setiap detik perjalanan pendidikanku.
8. Keluarga besar di Bandar lampung yang selalu memberikan semangat serta doa untuk kesuksesanku.

9. Nadhira, Natasya, Octavia, Widya, sebagai teman, sahabat dan keluarga yang tiada henti selalu memberikan support.
10. Teman - teman Teknik Industri angkatan 2014 yang selalu menemani dalam masa studi di Jurusan Teknik Industri.
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi bahasa maupun isi laporan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi sempurnanya laporan ini.

Namun penulis juga berharap sekecil apapun makna atau ilmu yang ada dalam laporan ini, semoga tetap berguna dan dapat memberikan manfaat.

Surakarta , 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATAPENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. <i>Road Map</i>	8
2.2. <i>Business Plan</i>	8
2.3. <i>Businees Model Canvas</i>	9
2.4. Analisis SWOT.....	18
2.5. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Metode Penelitian.....	21
3.2. Objek dan Waktu Penelitian	21
3.3. Latar Belakang Masalah	21

3.4. Teknik Pengumpulan Data	22
3.5. Tahapan Pengumpulan Data.....	23
3.6. Teknik Pengambilan Sampel	24
3.7. Sumber Data	25
3.8. Studi Literatur.....	25
3.9. Teknik Analisis Data	26
3.10. Pengolahan Data.....	27
3.11. Konten Analisis	28
3.12. Usulan Hasil Penelitian	28
3.13. Kesimpulan dan Saran.....	29
3.14. Fokus Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
4.2. Hasil dan Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengumpulan Data Tahap Pertama	23
Tabel 3.2	Pengumpulan Data Tahap kedua.....	24
Tabel 3.3	Pengolahan Data Tahap Pertama.....	27
Tabel 4.1.	Hasil <i>Interview</i> Jama'ah	41
Tabel 4.2.	Perlengkapan Ibadah	42
Tabel 4.3	Masukan Responden Jama'ah PT ADzikra Mengenai Penggunaan Pesawat	43
Tabel 4.4	Masukan Responden Jama'ah di luar PT ADzikra Mengenai Penggunaan Pesawat	44
Tabel 4.5	Masukan Jama'ah PT ADzikra tentang pemilihan hotel.....	47
Tabel 4.6	Masukan Jama'ah di luar PT ADzikra tentang pemilihan hotel ...	48
Tabel 4.7	Masukan jama'ah PT. ADzikra tentang Muthowif	51
Tabel 4.8	Masukan jama'ah di luar PT. ADzikra tentang Muthowif.....	51
Tabel 4.9	Masukan Jama'ah PT Adzikra	60
Tabel 4.10	Masukan Jama'ah Luar PT Adzikra.....	61
Tabel 4.11	Hasil Analisis SWOT	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Business Model Canvas</i>	10
Gambar 3.1	Road Map	21
Gambar 3.2	<i>Flow Chart</i> penelitian	30
Gambar 3.3	Fokus Penelitian Bagian 1	31
Gambar 3.4	Fokus Penelitian Bagian 2	31
Gambar 4.1	Diagram 30 Responden yang Berasal dari PT. Adzikra	39
Gambar 4.2	Diagram 30 Responden yang Berasal dari luar PT. Adzikra...	39
Gambar 4.3	Faktor Utama yang harus diperhatikan travel	40
Gambar 4.4	Perlengkapan ideal yang diberikan kepada jamaah	42
Gambar 4.5	Penggunaan Pesawat Mayoritas Responden	43
Gambar 4.6	Faktor utama pemilihan hotel	45
Gambar 4.7	Jarak Hotel dengan Masjid Nabawi	46
Gambar 4.8	Hotel berbintang yang digunakan di Madinah	46
Gambar 4.9	Jarak Hotel dengan Masjidil Haram	47
Gambar 4.10	Jumlah Tour Leader yang digunakan	49
Gambar 4.11	Jumlah Muthowif yang digunakan	50
Gambar 4.12	Kejelasan Penyampaian Muthowif	50
Gambar 4.13	<i>Customer Segments</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.14	<i>Customer Segments</i> Berdasarkan Usia Jama'ah	53
Gambar 4.15	<i>Customer Segments</i> Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 4.16	<i>Customer Segments</i> Berdasarkan Pendapatan	54
Gambar 4.17	Sumber Informasi yang Diperoleh Jama'ah.	55
Gambar 4.18	Ketersedian Jama'ah untuk Merekomendasikan Travel	56
Gambar 4.19	Ketersedian Jama'ah untuk Merekomendasikan Paket Umroh dari Travel	56
Gambar 4.20	Hubungan Perusahaan dan Jama'ah Setelah Kegiatan Umroh.	57
Gambar 4.21	Hubungan Perusahaan kepada jama'ah untuk Menginformasikan Paket Umroh	57
Gambar 4.22	Siklus Aktifitas Perusahaan	59

Gambar 4.23	Partner Perusahaan	59
Gambar 4.24	Publikasi PT ADzikra melalui Instagram.....	68
Gambar 4.25	Silaturahmi Alumni	69
Gambar 4.26	Foto Halal Bihalal dan Milad Adzikra	70
Gambar 4.27	Alat Komunikasi Transmitter	71
Gambar 4.28	Dokumentasi jama'ah bersama Ust Arifin Ilham	71
Gambar 5.1	<i>Business Model Canvas</i> Berdasarkan Hasil Kuesioner	77
Gambar 5.2	<i>Business Model Canvas</i> Sebagai Usulan Kepada PT ADzikra	78

ABSTRAK

Negara Indonesia memiliki populasi umat Islam terbesar di dunia. Berdasarkan hasil sensus tahun 2010 bahwa jumlah umat muslim Indonesia mencapai 87,18%. Hal ini menjadi peluang dalam bisnis jasa, yaitu diwujudkan dalam bisnis jasa di bidang biro penyelenggaraan haji dan umrah. Banyaknya perusahaan travel haji dan umrah, menjadi suatu tantangan bagi pihak biro travel dalam membuat *Business Plan* mereka. Tujuan dari penelitian ini yaitu membuat perencanaan strategi pengembangan bisnis. Metode yang digunakan adalah *Busines Model Canvas* dan Analisis SWOT. Hasil dari penelitian strategi pengembangan travel haji dan umroh ditunjukkan dalam bentuk sembilan blok bangunan BMC salah satu diantaranya adalah strategi dalam peningkatan pelayanan dengan bimbingan manasik secara *Online*.

Kata Kunci; BMC, SWOT, Strategi.

ABSTRACT

The country of Indonesia has the largest Muslim population in the world. Based on the results of the 2010 census that the number of Muslims in Indonesia reached 87.18%. This becomes an opportunity in the service business, which is embodied in the service business in the field of the organization of Hajj and Umrah. The number of travel companies Hajj and Umrah, became a challenge for the travel agency in making their Business Plan. The purpose of this study is to make business development strategy planning. The method used is Business Model Canvas and SWOT Analysis. Results from researching the strategy of hajj and umroh travel developers are shown in the form of nine building blocks BMC one of them is the strategy in improving the service with online manasik guidance.

Keyword: BMC, SWOT, Strategy.